

NIT. 890.804.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12573312-M5L3 Fecha Creación: 26/03/2025 04:37:55 PM
Contacto: Adalberto Nieto Arias
Instalación: 073523121140140000
Dirección: CR 53 AB CL 31 AD -14
Meses Reclamados: Marzo-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: ITAGUI
Causa: Cobro múltiple y/o acumulado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario , se presenta a nuestras oficinas inconforme con el cobro en la factura del mes de febrero por cambio de medidor, contrato 312174, indica que reporto el robo del medidor pero que él mismo lo recupero, cuando fueron a realizar la instalación le instalaron el medidor que recupero y no el nuevo, no se dejan valores en reclamación ya que el saldo se encuentra financiado, presenta cédula original y cuenta de los servicios públicos.

Nro. Respuesta: PQR-12573312-M5L3 Fecha Respuesta: 10/04/2025 05:28:00 PM
Resultado: Accede parcialmente imputable a EPM

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades. Por ello, se realizó una consulta del historial de la dirección CR 53 AB CL 31 AD -14, encontrando que el día 14 de febrero de 2025 se ingresó la solicitud número 5599337 por medidor hurtado. Al llegar a la dirección, se evidenció que el medidor había sido hurtado, pero fue recuperado por el usuario. Por lo tanto, se procedió a realizar la reparación en la caja del medidor, instalando el medidor que el usuario tenía en su propiedad. Sin embargo, se tuvo que instalar nuevos materiales: llaves de acera, contención, pitorras, unión PE a CU, y 30 cm de tubería, ya que se tuvo que demoler el andén para pensar la acometida y controlar la fuga. Se generó la solicitud número 5600521 por el trabajo de reparación en la caja del medidor para realizar los cobros correspondientes por valor de \$149.043, sin embargo, se detectó un cobro doble, por lo tanto se procede a modificar la factura definitiva por valor de \$149.043.

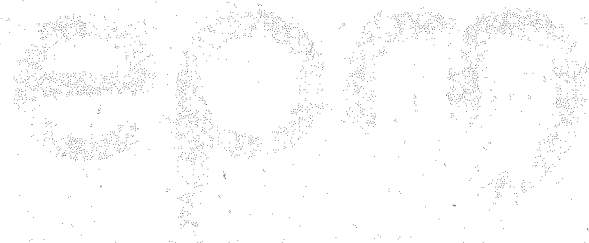
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Resuelto por:

Bibiana Flórez

ELENA BIBIANA FLOREZ SALAZAR
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

073523121140140000-9-000928142

CONTRATO: 312174
 DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 53 AB CL 31 AD -14
 MUNICIPIO: ITAGUI-ANTIOQUIA
 DOCUMENTO No. 1447009882
 CUENTE:
 CC/NIT:
 CICLO: 9 - ESTRATO: 3

Facturación de:
ABRIL/2025

Día Mes Año
 Fecha máxima pago: **30/04/2025**

REFERENTE DE PAGO:
1068841311-28

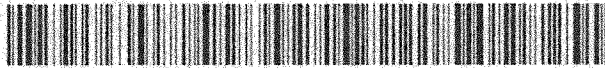
RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
ACUEDUCTO	17 m3	\$85.428,24	15 m3	\$89.104,49
SANEAMIENTO	17 m3	\$63.712,75	15 m3	\$58.428,96
ENERGÍA	145 kwh	\$114.648,01	143 kwh	\$113.600,24
GAS	30 m3	\$93.737,34	28,74 m3	\$87.108,12
TOTAL EPM				\$348.242,18
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$46.071,31
SALDO A FAVOR				\$208.981,33

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$305.209,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores - Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$24.248,56**



(415)7707173981008(8020)106884131128(3900)305209(96)20250430



CONTRATO: 312174

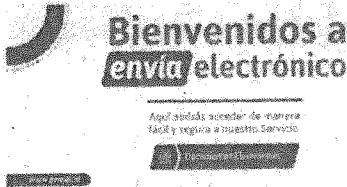
TOTAL A PAGAR \$305.209,00

*** ESTADO DE CUENTA ***

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectrónico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con NIT **890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario: Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de EnvíaElectrónico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1304420
Remitente: admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: adalnir@gmail.com - Adalberto Nieto Arias
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-125733J2-M5L3
Fecha envío: 2025-04-11 18:01
Documentos Adjuntos: Si
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<ul style="list-style-type: none"> Mensaje enviado con estampa de tiempo El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999. 	Fecha: 2025/04/11 Hora: 18:04:11	Tiempo de firmado: Apr 11 23:04:11 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario (El servidor de destino rechazó la conexión.) 	Fecha: 2025/04/11 Hora: 18:23:54	Apr 11 18:23:54 ei-4205-282ei postfix/qmgr[18254]: 96DF912483D6: from=<bounce@sealmail.co>, status=expired, returned to sender
<ul style="list-style-type: none"> Consumo WS notificación 	Fecha: 2025/04/11 Hora: 18:39:33	Consumo para id 1304420, estado 57: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presuñirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft-Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12573312-M5L3..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Factura.pdf	1cnc086099838197d50b6ecc164a8964e535864e900fe38d8eae787baac9cc5
Detalle_de_respuesta.pdf	98d4c7becf6b00d8be9f4c71c5310afcb94573d9f7503e472c17b702dd5219eb

Descargas

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

www.andesscd.com.co

Andes